**Opis przedmiotu zamówienia**

* + 1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie świadczenia usługi wsparcia technicznego producenta w wersji podstawowej dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania   
       do archiwizacji, zwanego dalej Oprogramowaniem o nazwie Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V - 46 sztuk, których termin wsparcia technicznego wygasa 12.08.2023 r.
    2. W ramach wsparcia technicznego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapewni:

1. dostęp do internetowego portalu obsługi klienta (system obsługi zgłoszeń), w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 - 20:00,
2. dostęp „on-line” do dokumentacji technicznych,
3. dostęp poprzez witrynę internetową do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych,
4. dostęp do aktualizacji Oprogramowania do najnowszych wersji publikowanych przez producenta w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji,
5. przyjmowanie zgłoszeń Awarii w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 -20:00, przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16:00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane następnego dnia roboczego o godz. 8:00,
6. Czas reakcji w przypadku zgłoszeń w zależności od kategorii wynosi:
7. dla zgłoszeń kategorii 1 (oprogramowanie nie działa) - do 2 godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
8. dla zgłoszeń kategorii 2 (oprogramowanie działa z ograniczoną wydajnością) – do 12 godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
9. dla zgłoszeń kategorii 3 - zgłoszenia pozostałe, w tym konsultacje techniczne - do 24 godziny w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00,
10. Termin realizacji zamówienia do 12.08.2023 r.